

AYUNTAMIENTO DE VALDEFUENTES

Att. Álvaro Arias Rubio

Plaza del Convento, nº 1

10180, Valdefuentes, Cáceres

En Valdefuentes, a 29 de junio del 2.023

Asunto: Reclamación de Impagados del Servicio Municipal de Agua Potable y del municipio de Valdefuentes.

Muy Sr. Nuestro,

En relación al protocolo de reclamación de impagados que AQLARA está llevando a cabo en el municipio de Valdefuentes, de recibos pendientes de abono por parte de una serie de usuarios del Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado y, ante las quejas y reclamaciones que se han venido transmitiendo desde los usuarios al Ayuntamiento de Valdefuentes por estas reclamaciones de impago, con motivo de la solicitud de aclaraciones del Ayuntamiento de Valdefuentes que ha solicitado a AQLARA en la reunión mantenida el pasado día 7 de junio, AQLARA a continuación realiza las siguientes aclaraciones al respecto:

1. En la actualidad, existe una deuda de recibos impagados, por parte de una serie de usuarios del Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado que tiene que ser atendida, deuda vigente, y pendiente de cobro.

Siguiendo con lo establecido en el Artículo 8.- Administración y cobranza, apartado 8.10. de la Ordenanza Reguladora de la Tasa por la Prestación del Servicio de Gestión Integral del Agua, publicada en el B.O. de Cáceres Nº25 del 7 de febrero de 2006, se cita literalmente lo siguiente:

“8.10. Se entenderá que el usuario renuncia a la prestación del servicio, y por tanto se suspenderá el mismo de manera inmediata, cuando concurra alguna de las siguientes causas:

- *La falta de pago de un recibo, finalizado el período de pago establecido, sin perjuicio de que las cantidades adeudadas puedan ser exigidas por procedimiento de apremio.*

.....”

Igualmente en el Artículo 9.- Normas de gestión, apartado 9.3, apartado 9.9 y apartado 9.11 de la Ordenanza, se cita literalmente lo siguiente:

“9.3. Cortes de Suministro: Finalizado el período de pago, la Entidad Suministradora enviará un escrito anunciando la fecha a partir de la cual se va a proceder el corte de suministro; llega esa fecha si el recibo se encuentra pendiente de pago se procederá al corte de suministro, transcurrido 1 mes desde la fecha de corte, se dará de baja de oficio al contrato y caso de querer agua de nuevo deberá formalizarse un nuevo contrato con el pago de las tasas correspondientes así como el coste del Corte y Restablecimiento del suministro que habría que abonarlo en cualquier caso.

.....

9.9. Los abonados tienen las siguientes obligaciones generales:

- *Abonar las cantidades resultantes de las correspondientes liquidaciones trimestrales, así como las que se deriven de avería o fraude.*

....

- *Pagos de recibos y facturas.*



9.11. Cuando se produzca el corte en el suministro de agua por sanción, renuncia a la prestación del mismo, incumplimiento de los establecido en esta ordenanza o cualquier otro motivo, supondrá que al efectuar nueva alta deban abonarse de nuevo los derechos de conexión o de acometida.”

Habida cuenta de que existen una serie de usuarios que no han pagado recibos por la prestación del Servicio, AQLARA ha iniciado los expedientes de reclamación de las deudas, tal y como se recoge en la Ordenanza Reguladora de la Tasa por la Prestación del Servicio de Gestión Integral del Agua del municipio de Valdefuentes, con el objetivo de regularizar la situación.

2. Con fecha 5 de junio de 2020 y tras acuerdo de sesión plenaria con fecha 4 de junio de 2020, se autoriza la cesión del contrato de gestión de servicio público de concesión de agua potable y alcantarillado desde Sistemas de Automatismo y Control, S.A.U. (SACONSA) a favor de Técnicas Valencianas del Agua, SA (actualmente AQLARA). Esta cesión supone la subrogación del conjunto de derechos y obligaciones del contrato que la anterior concesionaria tenía firmado con fecha 27 de diciembre de 2016, incluyendo las deudas de los usuarios del Servicio que había en ese momento.
3. La reclamación de la deuda de los recibos impagados en el Servicio, se está llevando a cabo a través de la aplicación del *Protocolo de Reclamación de Impagados* que AQLARA tiene implantado en todos los Servicios, este protocolo consta del siguiente procedimiento:

Reclamación de la Deuda – Aviso 1. Carta Ordinaria

Cuando se produce una situación de impago de facturas, el personal administrativo del servicio comunicará a los usuarios afectados el inicio del proceso de suspensión del servicio, en caso de no saldarse la deuda existente. La comunicación al usuario debe ser realizada por escrito mediante algún medio envió.

Reclamación de la Deuda – Aviso 2. Carta Certificada

Cuando se produce una situación de impago de facturas, y no se ha atendido la reclamación de la deuda comunicada con aviso 1, la reclamación al usuario se realizará por escrito mediante carta certificada. Igualmente se dará conocimiento al Ayuntamiento, para que pueda trasladar a los Servicios Sociales la situación de impago y valorar así cada caso en particular que requiera una intervención especial.

Reclamación de la Deuda – Aviso 3. Carta Certificada Procesos de Suspensión

Cuando no sean atendidos por parte del usuarios los avisos anteriores, se realizará una comunicación final en la que se advertirá de la suspensión del suministro (incluyendo la fecha prevista de ejecución del corte) mediante carta certificada con acuse de recibo. Asimismo, se comunica por escrito al Ayuntamiento del municipio la previsión de las suspensiones de servicio indicando las causas de los mismos.

Como se puede comprobar, las actuaciones llevadas a cabo por AQLARA para la reclamación de deudas se encuentran reguladas en el marco normativo del servicio, tanto de la Ordenanza Municipal como del Protocolo de Impagados, y cumplen escrupulosamente, y con suficientes garantías, con los derechos y obligaciones de los usuarios.

Por parte de AQLARA lamentamos las molestias que se hayan podido ocasionar al Ayuntamiento de Valdefuentes y a los usuarios del Servicio, no obstante, hay que tener en cuenta que es responsabilidad de AQLARA cumplir y hacer cumplir la normativa de aplicación y actuar cuando se producen impagos de recibos, siguiendo para ello las actuaciones previstas tanto en la Ordenanza como en los Procedimiento y Protocolos del Servicio.



Sin nada más que añadir, aprovecho la ocasión para saludarle

Atentamente,



Fdo.: Alejandro López Ramírez
Responsable de Zona. AQLARA